



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje del Consumo

Asamblea Ordinaria del Consejo Consultivo de Consumidores

Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo
Dr. Adrián Ganino

Punto 2) Orden del día

Multas 2021

MULTAS

Mes	Monto	Cantidad disposiciones
Enero	\$ 8.315.000	11
Febrero	\$ 33.400.000	45
Marzo	\$ 71.880.000	54
Abril	\$ 65.990.000	84
Mayo	\$ 62.100.000	29
Junio	\$ 66.190.000	61
Julio	\$ 40.150.000	34
Agosto	\$ 38.200.000	44
Septiembre	\$ 30.250.000	42
Octubre	\$ 28.850.000	32
Noviembre	\$ 39.550.000	32
Diciembre	\$ 29.580.000	42
Total	\$ 514.455.000	510

Multas 2022

MULTAS

Mes	Monto	Cantidad disposiciones
Enero	\$93.250.000	102
Febrero	\$33.787.000	47
Total	\$127.037.000	149

Punto 3) Orden del día

**Consejo Consultivo
de los
Consumidores**

ID

logotipo
horizontal
sobre color
institucion
al

CCC | Consejo Consultivo
de los Consumidores

Reclamos por estafas bancarias

- Reclamos 2020
1735
- Reclamos 2021
6224
- Incremento:
259%

La utilización de los entornos digitales se vio incrementada durante la pandemia (homebanking, apps, etc.) por necesidad y en sectores de la población vulnerables no acostumbrados al uso de herramientas digitales.

Dicho incremento no fue acompañado por campañas suficientes y eficientes por parte de los bancos.

Motivos reclamados

- **Estafas a través de los entornos digitales de los bancos, a veces intermediando comunicación con los consumidores.**
- **Problemas de seguridad informáticas de las herramientas tecnológicas que ofrecen las entidades.**
- **Falta de información sobre los medios electrónicos dispuestos por los proveedores.**

Servicios financieros, cobros indebidos y ciberdelitos

Imputaciones de oficio 2020 por estafas bancarias, phishing, créditos no solicitados y otorgados por homebanking:

- **Banco Galicia**
- **BBVA Banco Francés**
- **Banco Santander**

Imputaciones de oficio 2021:

- **Banco Galicia** (por publicidad engañosa)
- **Banco Santander** (por establecer límite de compra del 20% en las transacciones comerciales incluidas en el programa Ahora 12)
- **Banco Patagonia y Seguro Suras** (por venta atada de seguros no requeridos por los consumidores, incumplimiento del deber de información e incumplimiento del servicio contratado)
- **Banco Supervielle**

Multas

Multas 2021:

- **BANCO SANTANDER RIO S.A. por \$ 5.000.000**

- **BANCO BBVA ARGENTINA S.A. por \$5.000.000**

Motivos:

Estafas bancarias

Multas



Multa por

\$ 5.000.000

a **Banco Santander Rio SA**



La sanción se impuso por:

- 01 Incumplimiento de la obligación de Informar (art. 4 LDC).
- No se brindó información cierta, clara y detallada respecto de los riesgos existentes.
 - Los tips de seguridad publicados por la entidad no se encontrarían a simple vista dentro de la página web de la empresa.
 - Las recomendaciones de seguridad informados resultan insuficientes e ineficientes a los fines de otorgar seguridad y fiabilidad en el uso de sus servicios

-
- 02 Incumplimiento a la obligación de Seguridad (art. 5 LDC).
- El servicio suministrado incumplió la obligación de brindar seguridad en la operatoria dado que muchos consumidores habrían sido víctimas de diferentes métodos de estafas usando la tecnología ofrecida por el banco sumariado, posibilitando que terceros accedan a las cuentas de las y los damnificados y así extrajeran dinero de las mismas o pactaran créditos personales cuyos montos habrían sido transferidos a cuentas bancarias de esos terceros

La sanción se impuso por:

- 03 Incumplimiento en la Prestación del Servicio (art. 19 LDC)
- No se habría prestado el servicio de acuerdo a los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.
-
- 04 Incumplimiento de la obligación de brindar trato digno (art. 8bis LDC).
- Pese a que las y los consumidores comunicaron sus conflictos al banco, los problemas no habrían sido solucionados colocando a las y los consumidores en situaciones de mayor vulnerabilidad al no poder contar con el dinero que existía en sus cuentas bancarias e incluso afrontando créditos que no habían solicitado

La sanción se impuso por:

La sanción destaca que:

“...La obligación de seguridad instituida en el art. 42 CN y reglada en el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor comprende en los entornos digitales que los proveedores deberán velar porque las operaciones que se realicen por medio de plataformas, aplicaciones, dispositivos o canales de atención -toda vez que son quienes los diseñan, organizan y controlan- sean seguros y prevenir riesgos y peligros a los que puedan estar comprometidos la seguridad, los datos personales o los intereses económicos de los consumidores”.

Multas



Multa por

\$ 5.000.000

a **BANCO BBVA ARGENTINA S.A.**



BBVA Francés

La sanción se impuso por:

- 01 Incumplimiento de la obligación de Informar (art. 4 LDC).
 - El Proveedor no habría brindado información cierta, clara y detallada respecto de los riesgos existentes del uso de los medios tecnológicos en la operatoria comercial a su cargo

- 02 Incumplimiento a la obligación de Seguridad (art. 5 LDC).
 - El servicio suministrado incumplió la obligación de brindar seguridad en la operatoria dado que muchos consumidores habrían sido víctimas de diferentes métodos de estafas usando la tecnología ofrecida por el banco sumariado, posibilitando que terceros accedan a las cuentas de las y los damnificados y así extrajeran dinero de las mismas o pactaran créditos personales cuyos montos habrían sido transferidos a cuentas bancarias de esos terceros

La sanción se impuso por:

- 03 Incumplimiento en la Prestación del Servicio (art. 19 LDC)
- El proveedor no habría prestado el servicio de acuerdo a los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos
-
- 04 Incumplimiento de la obligación de brindar trato digno (art. 8bis LDC).
- El proveedor no habría garantizado condiciones de atención y trato digno y equitativo a las y los consumidores dado que, pese a que las y los damnificados iniciaron reclamos en sus correspondientes entidades bancarias, no habrían recibido respuesta satisfactoria ni sus problemas solucionados.

La sanción se impuso por:

La sanción destaca que:

“...el derecho a la información es uno de los pilares sobre los que reposa el sistema tuitivo de los consumidores y tiene jerarquía constitucional, convirtiéndose en uno de los elementos esenciales para limitar la asimetría entre consumidores. En las relaciones de consumo ese deber se ve particularmente acentuado, se encuentra íntimamente vinculado con el principio de buena fe y abarca tanto la etapa precontractual como la contractual propiamente dicha”.

Otras políticas sobre servicios financieros, cobros indebidos y ciberdelitos

Multas a 4 Fintechs:

- **Cuotitas** por \$ 2.500.000
- **Moni On Line** por \$ 2.500.000
- **Patagonia Cred** (efectivo ahora) por \$ 2.500.000
- **MZA** (Crédito Gurú) por \$ 2.500.000

Multas de oficio a Bancos:

- **Banco Patagonia** por \$ 4.000.000
- **Banco Supervielle** por \$ 5.000.000

Multas por denuncias de consumidores (2020):

- **Banco Credicoop**, 1 multa por \$ 60.000
- **Banco Galicia**, 1 multa por \$ 150.000
- **Banco Galicia**, 1 multa por \$ 150.000
- **Banco Frances**, 3 por \$ 630.000 total
- **Banco Hipotecario**, 3 por \$ 550.000 total
- **Banco Itau**, 2 por \$ 520.000 total
- **Banco Patagonia**, 1 por \$ 170.000
- **Banco Santander**, 7 por \$ 1.520.000 total
- **Banco Supervielle**, 1 por \$ 500.000

Otras políticas sobre servicios financieros, cobros indebidos y ciberdelitos

Multas por denuncias de consumidores (2021):

- **Banco Galiica**, 2 por **\$ 800.000** total
- **Banco Santander**, 5 por **\$ 3.780.000** total
- **Banco Itau**, 2 por **\$ 1.000.000** total
- **Banco Hipotecario**, 1 por **\$ 500.000**
- **Banco Patagonia** por **\$ 500.000**
- **HSBC Bank**, 2 por **\$ 560.000** total
- **ICBC**, 2 por **\$ 1.020.000** total



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje del Consumo

¡Muchas gracias!
